

各課所で行われている、県民サービス向上や業務改善に向けた意欲的な取組をレポートします。

自転車を用いた道路パトロールの実施

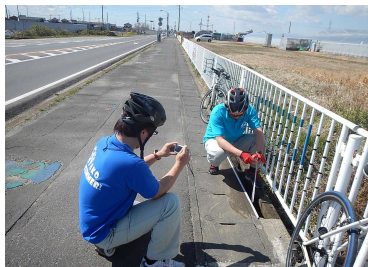
潮来土木事務所

ここがポイント

- 職員の発案により自転車で480km走破し、車では異状が発見し難い歩道等を点検
- 事故の未然防止に寄与するとともに、ノウハウを要綱にまとめ水平展開も可能に

道路に関する苦情件数のうち、約1/4は通常の車によるパトロールでは発見が難しい歩道や路肩付近の側溝、法面等の異状であり、その対応が課題となっていました。

そこで、職員の発案により、平成26年度に自転車によるパトロールを試行しました。2名1組になり、延べ13日かけて管内の管理延長の上下線480km(1日約40km!)をGPS付きカメラで点検・記録しながら走り、発見した111箇所の異状を速やかに修繕しました。



きめ細かな状況把握と対応

取組の結果、歩道部分の苦情件数は例年の半数になり、事故の未然防止、予防保全型の簡易な補修で済んだことによる維持管理コストの縮減などの効果が得られました。また、取組について「自転車による道路パトロール実施要綱」にまとめ、他事務所が参考にすることも可能にしています。

担当の方に取組の感想を伺うと、「苦情対応が中心だった道路補修業務が能動的になり充実感が増した」と、いい表情でお話いただきました。



いい汗かいています！

熱意と工夫で統計調査の回収率を大幅アップ

統計課

ここがポイント

- 徹底して相手の側に立った取組で過去最高の回収率を達成
- 他部署や市町村などの調査への応用も想定した汎用性の高い工夫を実践

統計調査については、プライバシー意識の高まりなどにより回答拒否が増え、調査票の回収率が低下しつつあるという課題があります。回収率の低下は、統計調査の精度・信頼性に直結する重大な問題です。

そこで、統計課では、平成26年度の「サービス業調査」の回収率について、直近(53.4%)や過去最高(61.9%)を上回る「65.0%」という高い目標を掲げ、これをさらに大きく上回る「73.0%」を達成しました。

特筆すべきは、職員一丸となった工夫と努力。相手目線で、どうすれば回収率が上がるかに徹底的にこだわりました。

一例を挙げると、まず、回答者からの電話問合せへの良好な対応をするため、調査票約1,000通の送付を4回に分けることにより、問合せのピークを分散。電話対応QAも日々更新して的確に対応しました。

次に、督促に対して調査票紛失による再送希望が多かったことを踏まえ、急遽、督促状と調査票を併せて送付するなど臨機応変に対応。

さらに、回収率の低い業界や非協力的な事業所に対し、統計調査の意義等を丁寧に説明しながら、200件を超える地道で粘り強い督促を実施。

いずれも、同様の統計調査を行う他課所や市町村にとっても汎用性のある、大変示唆に富む取組ではないでしょうか。

担当の方は、「グループ一丸となったチームワークが良かった。また、成果を挙げたことはもとより、相手の側に立ち、県民サービス憲章を実践すれば、その意識が相手方に伝わり相手を動かすことができることを改めて感じた」と取組を振り返りました。



相手目線で取り組めば熱意は通じる！

行革分権室
から一言

今回は平成26年度目標チャレンジ「県民サービス・事務改善の部」で知事表彰された取組をご紹介します。いずれも、目の前の課題を前向きに地道に解決しようとする“熱さ”を感じますね。